

PINCELADAS

Tomás Sánchez Giralda

Prof. Dr. Universidad de Valladolid

Ex-Defensor Universitario de la Universidad de Valladolid (1999-2004)

APROXIMACIÓN A LAS LABORES DEL DEFENSOR/A UNIVERSITARIO/A

A Mariluz Blanco Rodríguez, in memoriam

Quiero expresar mi agradecimiento a los responsables de la Revista Universidad, Ética y Derechos, RUED@ - puesta en marcha por la Conferencia Española de Defensores Universitarios (CEDU) en 2015 - por la distinción que supone colaborar en la publicación de un colectivo universitario tan respetable y distinguido como es el de los Defensores que forman la CEDU. Gracias, en particular, a los Defensores Universitarios Eugenio Baraja Rodríguez y María Acale Sánchez por la generosidad que siempre he recibido de ellos. Tal compromiso de colaboración es para mí un honor y un privilegio.

La institución del Defensor Universitario (DU) apareció en los estatutos de algunas universidades españolas tras la aprobación de la Ley de Reforma Universitaria (LRU) de agosto de 1983, norma que abría una nueva etapa para las Universidades tras el reconocimiento de su autonomía, recogida en el número 10 del artículo 27 de nuestra Constitución de 1978. Las primeras instituciones universitarias en dotarse, de manera voluntaria, de la figura del Defensor fueron las de León, Barcelona y Valencia-Estudi General a finales de la década de los 80. Desde 1990 la dotación de tal institución por las

Universidades, en uso de su autonomía, fue en continuo crecimiento hasta la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades (LOU) de diciembre de 2001 que reguló en su Disposición Adicional Decimocuarta¹, y por primera vez a nivel estatal, la institución del DU como obligatoria para las Universidades. La modificación de la LOU, la LOMLOU del año 2007, no alteró tal Disposición Adicional. En la actualidad, la institución del Defensor Universitario está en funcionamiento en más de 60 universidades españolas, públicas y privadas, cantidad que duplica el número de las que estaban ya operativas en 2001 antes de la aprobación de la LOU.

Los antecedentes² más cercanos en el tiempo de los Defensores Universitarios se encuentran en el Ombudsman sueco, el Defensor del Pueblo y los Defensores Autonómicos, todos ellos comisionados de sus Parlamentos con la misión de control de la Administración. No es de extrañar, por tanto, que la filosofía y principios de estas Instituciones hayan marcado de manera sustancial la actividad y funciones de sus análogos en el ámbito universitario. En tal sentido, se puede decir que los Defensores Universitarios son comisionados de los órganos que les eligen (Claustro Universitario,

¹ **Disposición Adicional Decimocuarta.**

“Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.”

² El precedente histórico más antiguo corresponde a la institución romana del Tribunado de la Plebe. Para más detalles consultar la publicación de A. Rojo Salgado Defensor Universitario, Catedrático de Ciencia Política y Profesor Jean Monnet en la Universidad de Vigo (Galicia/Spain) *“Una aproximación a la institución del Defensor Universitario: el caso español”*. Encuentro de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derecho Universitarios (REDDU); Universidad Autónoma del Estado de Morelos (México) 2012. (El texto puede encontrarse en la Web oficial de la **CEDU**. www.cedu.es).

Consejo Social o Consejo de Gobierno) con la misión de defender los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante los actos administrativos, actuaciones irregulares y otras responsabilidades de los diferentes órganos y servicios universitarios, no estando sometidos a mandato imperativo alguno.

Tales antecedentes en el marco universitario permiten decir que el Defensor Universitario es una nueva institución sin capacidad ejecutiva, sin *potestas*³, pero con la fuerza moral que da la *auctoritas*⁴ de su responsable, implícita ya en su candidatura de elección y reforzada por la necesaria mayoría cualificada de votos de miembros del órgano que lo elige como persona de consenso para ser su comisionado. Así, según especialistas en Derecho romano, el Defensor tiene un saber socialmente reconocido como fuerza moral a su favor, careciendo de cualquier tipo de poder. En este contexto, las actuaciones del Defensor Universitario se realizan siempre con la idea de convencer y persuadir, de servir de mediador entre las partes en conflicto desde la independencia, buscando soluciones justas y equitativas, siempre conformes a Derecho, dentro del ámbito de la propia universidad y por tanto fuera de los tribunales. Una institución que es gratuita, accesible y cercana, confidencial, y lo que es más importante, que los principios básicos del Defensor en sus actuaciones, establecidos por Ley, son los de **independencia** y de **autonomía**, principios que dotan de una imprescindible **libertad** a toda su labor.

Resulta indicado comentar que la inclusión de la figura del Defensor Universitario en el organigrama de las Universidades supone una mejora de su propia democracia interna pero, además, aporta una nueva vía para tratar los conflictos de la vida universitaria y mejorar la convivencia en la Universidad; institución en la que tanto su

³ potestad. (Del lat. *potestas*, -*ātis*). **1.** f. Dominio, poder, jurisdicción o facultad que se tiene sobre algo (DRAE).

⁴ autoridad. (Del lat. *auctoritas*, -*ātis*). **3.** f. Prestigio y crédito que se reconoce a una persona o institución por su legitimidad o por su calidad y competencia en alguna materia (DRAE).

autonomía como su complejidad requieren de una rendición de cuentas a la sociedad, su razón de ser, no sólo obligada sino que, también, resulte irreprochable para todos.

En este contexto, interesa recordar que los afectados por las diferentes resoluciones y otros actos administrativos universitarios disponen de dos vías de recurso si están en desacuerdo con los mismos: la vía interna de la propia universidad y la vía externa, la jurisdiccional, de los tribunales de Justicia. Ambas vías presentan en ocasiones serias dificultades para los miembros de la comunidad universitaria afectados⁵. Sin embargo, como decíamos, existe una tercera vía también interna e independiente a la que recurrir ante tales desacuerdos y otros problemas: la vía del Defensor Universitario. Una vía que nunca es un atajo en el normal funcionamiento de la Universidad y para la que existe un campo de actuaciones del Defensor donde cobra pleno sentido su filosofía y sus funciones. Un campo de actuaciones para la práctica diaria de una institución singular⁶ cuya principal misión es la mejora de la excelencia y de la calidad de la Universidad.

Lo anterior incluye una información breve y nada exhaustiva del origen, antecedentes y principios generales de la institución. Cuestión diferente sería preguntarnos con más detalles sobre la labor que desempeña el Defensor Universitario: ¿Qué actuaciones lleva a cabo en su tarea? ¿Qué filosofía tiene en su campo de actuaciones? ¿A quién y cómo rinde cuentas? ¿Qué medios necesita? etc. y cuyas respuestas no resultan inmediatas.

El objetivo de lo que sigue será dar alguna respuesta a tales preguntas desde la experiencia vivida como Defensor en la Universidad de Valladolid durante más de 5 años con la ayuda y el apoyo imprescindibles del equipo de la Oficina del Defensor, equipo de

⁵ Por ejemplo cuando se produce silencio administrativo, entonces el administrado se siente en general desamparado y sin ánimos para utilizar la vía jurisdiccional por su lentitud y costo, con lo cual su problema nunca tendrá una solución justa y equilibrada.

⁶ Un texto de referencia es la publicación del Defensor Universitario Ignacio Jiménez Soto: *El Defensor Universitario, una institución singular en la universidad española*. Editorial Univ. Granada. 1998. Granada.

Gobierno con el Rector Sanz Serna a la cabeza, autoridades académicas y responsables de órganos y servicios de la universidad y restantes miembros de la comunidad universitaria. También fue importante la ayuda y el apoyo de personas ajenas a la Universidad entre los que estuvieron, en el lugar más destacado, los Defensores Universitarios de la época y de los que tanto aprendí. A todos, desde aquí, reiterarles mi más profundo agradecimiento. Primero se analizarán características generales del campo de actuaciones del Defensor para luego incluir otros comentarios sobre la filosofía, los principios y otras tareas importantes de su labor, siempre desde la citada experiencia vivida y por tanto sin ánimo de generalizar.

SOBRE EL CAMPO DE ACTUACIONES DEL DEFENSOR

Conviene diferenciar en dos grandes áreas las actuaciones o actividades del Defensor en el ejercicio del cargo: las internas, y más numerosas, sobre problemática de la propia universidad, y las externas, cuya base fundamental son las relaciones con otros Defensores Universitarios y órganos similares.

Para **las actuaciones internas** resulta indispensable disponer de un procedimiento eficaz para operar con la mucha y variada casuística que se tramita en la Oficina del Defensor. En la actualidad, tras la experiencia acumulada durante más de 17 años, las modalidades básicas de actuación interna en la Oficina de la Universidad de Valladolid son: Consulta diaria, Intervención, Expediente de queja, Informe, Mediación y Conciliación y Actuación de oficio.

Las dos primeras no requieren burocracia mientras que para las cuatro restantes el Estatuto y Reglamento del Defensor establecen su procedimiento de tramitación. En este sentido, la mayoría de las quejas que se tramitan han pasado antes por ser tratadas como consultas o intervenciones y de cuyas actuaciones no se ha podido encontrar solución al

problema planteado. De los Informes hablaremos más adelante, pero interesa señalar que las actuaciones de Mediación y Conciliación están diseñadas para solucionar los desacuerdos, diferencias y enfrentamientos que se producen en temas propios de la universidad cuando todas las partes implicadas acepten la mediación del Defensor. Este tipo de actuación es deseable que sea, cada vez más, fórmula prioritaria para solucionar problemas de la vida universitaria. Por último, las Actuaciones de oficio son realizadas a iniciativa del Defensor y, en general, se producen ante la existencia de actos y resoluciones de la universidad que suponen un menoscabo de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y como las tres anteriores también conllevan actuaciones por escrito.

Las actuaciones externas resultan importantes en la labor del Defensor. La comunicación con otros Defensores Universitarios resulta valiosa por muchas razones: permite conocer otras experiencias; da información sobre la solución de problemas similares; mejora el funcionamiento de la institución; etc. Así mismo, la participación en reuniones y encuentros entre Defensores, a nivel autonómico nacional e internacional, es una experiencia positiva que trasciende el propio ejercicio del cargo para producir una mejora para todas y cada una de las universidades participantes. El discutir en común asuntos que inciden en el trabajo del día a día y que afectan a la normativa general y funcionamiento de las universidades, así como tomar las iniciativas oportunas y llevar a buen puerto los **acuerdos alcanzados por unanimidad**, no lesionan la independencia y autonomía de cada Defensor participante; al contrario, tales actuaciones suponen una mejora para las universidades en su conjunto y, en particular, permiten trasladar experiencias y prácticas positivas a la propia universidad.

Desde el año 1996 se vienen celebrando Encuentros de Defensores a nivel estatal y en la actualidad es la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores

Universitarios (CEDU)⁷ la que los coordina. En este contexto, resulta también destacable la colaboración con otras instituciones como los Defensores autonómicos, el Defensor del Pueblo y otros organismos similares. Tal colaboración en ciertos temas universitarios permite abordar y mejorar problemas que afectan a toda la Educación Superior y para los que, en ocasiones, no existen mecanismos adecuados. Sobre los Encuentros internacionales de Defensores Universitarios una referencia que considero recomendable es la de la Dra. Pilar Abad García⁸.

SOBRE LA LABOR DEL DEFENSOR

Para llevar a cabo la labor que requieren las actuaciones descritas en el apartado anterior el Defensor Universitario se rige, por Ley, por unos principios básicos, parte esencial de la institución, y que como ya se ha dicho con anterioridad son los de **autonomía, independencia y libertad**. Sin embargo, existen otros principios, normas de actuación y tareas que también resultan importantes para el ejercicio del cargo y que dan mejor cumplimiento a los fines de la institución. En este contexto, sin ánimo de ser exhaustivo, se incluyen en este apartado comentarios sobre algunos de ellos que resultan destacables para la labor del Defensor.

Siguiendo a Ramón Valls, tan querido y recordado pero tristemente desaparecido, el primer comentario será sobre cómo se desarrolla la actuación o actividad del Defensor.

⁷ De los Estatutos de la CEDU quiero destacar la primera parte de su Artículo 5: << *Esta Asociación, formada por personas titulares de Defensorías Universitarias en un régimen de libertad, autonomía, representatividad y participación de sus asociados, con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria de las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías, ...* >> (Fuente: www.cedu.es)

⁸ Pilar Abad García, Defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Valladolid (2004–2012) *Convencer sin vencer: Hacia la consolidación de la institución del Defensor al servicio de la comunidad universitaria*. En 1999-2009: 10 años de la implantación de la institución del Defensor de la Comunidad Universitaria. Univ. Valladolid 2010. (El texto puede encontrarse en la Web oficial de la CEDU: www.cedu.es).

Para ello nada mejor que recordar aquí sus palabras: <<*En resumen: si bien es cierto que el campo en el que se desenvuelve la actividad de los Defensores es lo ético o moral en general, es más exacto decir que su territorio es lo ético-jurídico o, si se quiere, el ir y venir continuo entre los dos campos*>>⁹. Así, esa **presencia de la Ética** que indica Valls nos dice que las actuaciones del Defensor no son un mero control de legalidad a las quejas y otras reclamaciones que él tramite, y que, en el ejercicio del cargo, debe analizar sin excepción los aspectos éticos de las mismas. Téngase en cuenta, por ejemplo, ese amplio y necesario campo de la discrecionalidad en el ámbito universitario y que por desgracia se utiliza y se ve empañado, en ocasiones, para realizar actos arbitrarios, y por tanto injustos, que se deben eliminar de raíz de la Universidad. Arbitrariedades que se detectan con más facilidad vía norma de actuación en presencia de la Ética.

Este contexto ético-jurídico en las actuaciones del Defensor posibilita ir más allá del control de legalidad. Ese continuo ir y venir entre lo ético y lo jurídico permite detectar también si el cumplimiento riguroso de una norma provoca situaciones injustas, si la propia norma presenta carencias o disfunciones, etc., en cuyo caso el propio Defensor debe solicitar de los órganos competentes su modificación mediante el correspondiente Informe, citado antes como forma de actuación básica. Este paso del análisis de casos individuales a formular recomendaciones de cambio normativo que afectan a toda la comunidad universitaria es una tarea del Defensor Universitario que en, mi opinión, es importante en su amplia labor.

El segundo comentario es **sobre la existencia de límites** en el campo de actuaciones del Defensor y por tanto en su labor. Así, tal campo de actuaciones es todo el

⁹ Texto extraído del Prólogo de Ramón Valls Plana, Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona entre 1998 y 2003, a la publicación *Los Defensores Universitarios y el reto de la calidad*, de J. Pérez Peña, T. Sánchez Giralda y J. Vila i Boix, Editorial Dykinson. Madrid, 2004.

ámbito universitario¹⁰ pero hay límites a respetar. Unos más formales ya establecidos por su Estatuto y Reglamento: no actuación sobre quejas anónimas; no actuación sobre quejas pendientes de resolución judicial o sometidas a expediente administrativo sancionador; no actuación sobre quejas en las que haya transcurrido más de un año desde que se tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma, etc. Pero hay otros límites menos formales que, en general, no suelen estar incluidos en el citado Estatuto y Reglamento y con los que hay que tener especial atención. Por ejemplo, cuando la queja afecte a algún miembro de la institución como parte, cuando se quiera utilizar al Defensor de forma interesada con fines espurios, cuando exista mala fe, cuando se quiera utilizar a la institución como un atajo administrativo, etc.

¿Cómo tratar tales límites? El Defensor tiene autonomía y recursos suficientes para que sus actuaciones sean conforme a norma, preservando su independencia y evitando conflictos de intereses y por tanto respetando tales límites. Pero también me parece importante que la atención constante a su existencia no sólo mejora la imagen y buenas prácticas de la propia oficina del Defensor, sino que en particular refuerza los principios de **eficacia** y **transparencia** en su labor. Principios que, en mi opinión, deben ser tenidos en cuenta en todas y cada una de sus actuaciones. En mi opinión, una tramitación eficaz y transparente de quejas y reclamaciones resulta requisito indispensable para que tenga sentido fomentar, y en ocasiones exigir, tales buenas prácticas en los diferentes órganos y servicios universitarios.

Por otra parte, **el respeto y el espíritu de servicio** hacía los demás deben presidir la labor del Defensor. En esta línea, un tercer comentario a la citada labor es **la necesidad de primar el humanismo sobre la burocracia** en ese amplio campo de actuaciones del

¹⁰ Sin olvidar que, por Ley, en las Universidades públicas, las resoluciones del Rector, los acuerdos del Consejo Social, del Consejo de Gobierno y del Claustro Universitario, agotan la vía administrativa y sólo son impugnables directamente ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Defensor. Esta idea ha estado siempre presente entre los Defensores Universitarios desde un principio. Así, A. Juncosa Carbonell, Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona entre 1992 y 1998, al describir el perfil de la labor del Síndic, toma como uno de los tres ejes del campo de actuación de la institución al dado por: <<*Más humanismo que burocracia. ...*>>¹¹. Una actitud en la que el ser humano y sus valores son los que priman sobre el mero expediente burocrático y que deben ser una constante en la labor del Defensor.

En este contexto humanístico, resulta conveniente que en la medida de lo posible el Defensor y sus Adjuntos fomenten **la cultura del diálogo**¹² con una atención personal a todos y cada uno de los que acuden a su Oficina. Así, por ejemplo, el Defensor y su equipo están en una situación de privilegio para atender y ayudar a ese miembro de la comunidad universitaria que se siente desprotegido, que se siente maltratado y que no sabe con quién hablar, que ha recurrido a la institución para que se le escuche y al que, tras algunas iniciativas sumarias e informales si proceden, se le puede dar una opinión contrastada e independiente sobre su queja o reclamación e incluso darle una solución a su *problema* sin trámites burocráticos. En general, **una información veraz y actualizada** de las actuaciones realizadas desde la oficina del Defensor a los interesados sobre sus quejas y reclamaciones resulta importante para logro de los fines de la propia institución.

¹¹ A. Juncosa Carbonell, *Reflexiones sobre la figura y función del Síndic de Greuges a partir de una experiencia personal*. I Encuentro Estatal de Defensores de la Comunidad Universitaria. Castellón de la Plana. 1996 (pp. 97 – 102). El autor toma los dos ejes restantes como: << *Más justicia que derecho. ...*>> y << *Más autoridad que poder. ...*>>.

¹² En muchas ocasiones me pareció conveniente **el diálogo personal con las partes afectadas** para buscar soluciones justas a las quejas presentadas. Se trataba de agilizar trámites y eliminar burocracia actuando como mediador entre las partes, tratando de convencer y persuadir. En la mayoría de ocasiones se lograron soluciones satisfactorias para todos. Hubo casos en los que el diálogo fue imposible y resultó necesaria la burocracia y otras actuaciones obligadas por la responsabilidad adquirida para el ejercicio del cargo.

El cuarto comentario estará dedicado a **la Memoria anual del Defensor** de la que se presenta un resumen oral ante el órgano que lo eligió, en mi caso ante el Claustro Universitario. En la Memoria se debe incluir la actividad llevada a cabo durante el año: número y tipo de quejas presentadas, las quejas rechazadas y sus causas, así como las tramitadas y el resultado de sus investigaciones, especificando las sugerencias y recomendaciones aceptadas por los órganos o personas afectadas. Salvo en supuestos de clara falta de colaboración hacia la institución, el Defensor no incluye en la Memoria datos personales que permitan identificar a los interesados en las diferentes actuaciones realizadas. En mi caso, se incluyeron los Informes elaborados con especial énfasis en el seguimiento a todas las recomendaciones y sugerencias formuladas en ellos: aceptación, implementación, etc. Así mismo, se incluyó un apartado sobre las relaciones con otros Defensores Universitarios y órganos similares así como otro de conclusiones.

Las Memorias anuales fueron publicadas y quedaron a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria. En este sentido, cabe señalar que el Defensor rinde cuentas de su labor anual ante el órgano que le elige en un ejercicio de **responsabilidad**, pero pienso que debe aprovechar la oportunidad para alcanzar otros objetivos. Poner a disposición de toda la comunidad el contenido de su Memoria anual es una necesaria expresión de **transparencia y visibilidad** para la propia institución del Defensor ante su autonomía e independencia. Cuidar con esmero que la Memoria anual sea lo más completa posible, donde aparezcan las mejoras logradas pero también las que quedaron pendientes e incluso la falta de colaboración recibida por el Defensor en su labor es otro objetivo de interés. Porque de tal Memoria anual el propio Claustro u órgano que lo eligió como su comisionado puede tomar a su vez nuevas iniciativas y medidas oportunas para mejorar la Universidad.

Por otra parte, las recomendaciones y sugerencias formuladas por el Defensor Universitario en las quejas e informes tramitados son parte importante de su labor. Ellas están dirigidas a dar una solución de justicia y de legalidad a cualquier problema de la vida universitaria y, en mi opinión, deben ser motivadas, proporcionadas, ajustadas a la realidad y como establece la LOU para las actuaciones del Defensor: <<... *siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos* ...>>. Esta labor por escrito del Defensor no está reñida con el diálogo con las partes afectadas para, si cabe, persuadirlas de la conveniente aceptación de tales recomendaciones y sugerencias.

En el contexto de este quinto comentario, resulta imprescindible hacer un seguimiento de tales recomendaciones y sugerencias para tomar las medidas más pertinentes en el caso de que se produzca una manifiesta falta de atención a las mismas. Siempre con el diálogo y la persuasión, desde la independencia, pero con la firmeza necesaria para que la institución del Defensor no vea dañada su **pertinencia y su eficacia** para defender los derechos y libertades de los miembros de la comunidad y así mejorar la Universidad. Siempre me sirvió la fórmula de apelar a los intereses generales para la defensa de tales derechos y libertades.

Un sexto y último comentario es **sobre los medios a disposición del Defensor** para realizar su labor. Es obligado decir que dispuse de los medios humanos y materiales suficientes para la puesta en marcha y posterior funcionamiento de la Oficina del Defensor: Tres Adjuntos al Defensor y una persona para la administración, nombrados a propuesta del Defensor, sin los que mi labor habría sido imposible; también nos asignaron locales dignos, presupuesto suficiente y registro propio. En este sentido, el apoyo y ayuda de la Universidad quedó de manifiesto en el Estatuto y Reglamento de la institución con el articulado necesario para facilitar y garantizar una labor para la que se carece por

completo de capacidad ejecutiva. Por ejemplo, al incluir que todos los órganos, servicios y miembros de la comunidad universitaria están obligados a auxiliar al Defensor con carácter preferente y urgente y a facilitarle toda la documentación que requiera en el ejercicio del cargo.

Disponer de un Estatuto y Reglamento con suficientes garantías permite al Defensor y su equipo establecer el mejor camino a seguir en sus actuaciones, siempre con el objetivo de solucionar problemas y conflictos. Así mismo, es tarea del Defensor atender que los medios humanos y materiales a su disposición sean los adecuados y necesarios para su labor, porque su insuficiencia termina por crear un perjuicio a la propia institución y pone en riesgo su razón de ser. No es posible la autonomía e independencia del cargo sin medios suficientes y si ellos son insuficientes, en mi opinión, el Defensor Universitario debe solicitarlos al Rector. No olvidemos que del propio texto de la LOU se concluye la necesaria dotación de medios al Defensor para el cumplimiento de sus fines. Cargarse de razón resulta obligado, pero caso de no ser atendido el Defensor debe poner tal circunstancia en conocimiento del órgano que le nombró por **responsabilidad y lealtad universitaria**.

Todo lo anterior pone de manifiesto como el Defensor tiene un campo de actuaciones natural y amplio pero con límites, donde su labor debe atender a la Ética y al Humanismo de forma preferente, siempre en presencia del diálogo con las partes, el respeto a los demás y el espíritu de servicio. Labor¹³ del Defensor Universitario en la que además de su independencia, autonomía y libertad deben primar los principios de eficacia, transparencia, responsabilidad, visibilidad, pertinencia y lealtad institucional. Elaborando

¹³ Labor que se entiende del equipo de personas que forman la oficina con el Defensor Universitario a la cabeza y que necesita siempre de la ayuda y apoyo del equipo de Gobierno, autoridades académicas, responsables de órganos y servicios de la universidad, y miembros de la comunidad universitaria. Por extensión, se entiende lo mismo cuando el Defensor Universitario no es un órgano unipersonal como ocurre en algunas Universidades.

informes, recomendaciones y sugerencias reales y proporcionales que sean de auténtica mejora para la vida universitaria y la calidad de la institución. Una labor para la que se necesitan unos medios imprescindibles para ejercer el cargo con las suficientes garantías y donde su Memoria anual debe ser una publicación útil y eficaz para todos. En fin, una labor de mediación realizada desde un observatorio privilegiado que permite recomendar y sugerir soluciones justas a problemas universitarios con argumentos basados en lo ético-jurídico, el humanismo y el sentido común.

Los comentarios anteriores no agotan para nada lo que se puede decir sobre la labor del Defensor Universitario, tarea amplia y difícil en el complejo ámbito universitario. Tales comentarios quieren aportar un <<grano de arena>> más a la *promoción del debate y mejora de la calidad universitaria* incluidos como objetivos en los Estatutos de la CEDU. Todo ello en un contexto tan importante para todos como es la misión social de la Universidad y que, siguiendo a Ortega, no se debe limitar sólo a las actividades docentes e investigadores sino que va más allá. Se trata de que los miembros de la comunidad universitaria estén de verdad comprometidos con unos principios éticos y unos valores comunes, con la defensa de la democracia y de los derechos humanos y con la difusión de la cultura para así lograr una educación y una convivencia cada vez más humanística en nuestra *Alma Mater*. Una institución, la Universidad, con más de nueve siglos de historia y que es de todos y para todos en esta sociedad del siglo XXI.